



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelara Strata Satu (S1) Sarjana Sosial (S.Sos)

OLEH :

IMELDA LISTA IKA PUTRI
11444204274

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2019**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MAUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI
KEMENTRIAN AGAMA**

Disusun Oleh:

IMELDA LISTA IKA PUTRI
NIM. 11444204274

Telah di setuju oleh pembimbing pada tanggal 25 Mei 2018:

Pembimbing I

Zulkarnaini, M.Ag
NIP.197102122003121002

Pembimbing II

Yurnalis, MA
NIK. 130417081

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP.19811118 200901 1 006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004, Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Provinsi Riau”** yang ditulis oleh :

Nama : Imelda Lista Ika Putri
 NIM : 11444204274
 Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah dipertahankan dalam sidang munaqasah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 31 Desember 2019

Dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Pekanbaru, 30 Januari 2020
 Dekan

Dr. Nurdin, MA
 NIP. 196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/Penguji I

Dr. Toni Hartono, M.Si
 NIP. 197806052007011024

Penguji III

Drs. H. Suhaimi, M.Ag
 NIP. 196204031997031002

Sekretaris/Penguji II

Ktairuddin, M.Ag
 NIP. 197208172009101002

Penguji IV.

Dr. H. Miftahuddin, M.Ag
 NIP. 197505112003121003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imelda Lista Ika Putri
 Nim : 11444204274
 Ttl : 31 Mei 1996
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Provinsi Riau

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 28 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Imelda Lista Ika Putri
 NIM. 11444204274



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Oleh :

Imelda Lista Ika Putri

Penelitian ini dilatar belakangi pentingnya pengembangan sumberdaya manusia dalam memberikan pelayanan terutama pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumberdaya manusia dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh pengembangan sumberdaya manusia dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner (angket) sebagai alat untuk mengumpulkan data. Populasi penelitian adalah pegawai bagian pelayanan pendaftaran haji. Sampel penelitian berjumlah 21 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan pengolahan data menggunakan program SPSS 17.0. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji probabilitas signifikan ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t menunjukkan bahwa pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji dengan nilai korelasi sebesar 0,934 dan korelasi ini pada kriteria sangat kuat. Hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t dengan ketentuan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh $t_{hitung} = 11,341$ dan $t_{tabel} = 3,522$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Pada pengujian hipotesis dengan uji probabilitas signifikansi dengan ketentuan jika $\alpha \geq \text{nilai sig}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau $0.05 > 0.000$. Berdasarkan hasil uji hipotesis di peroleh, pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau, dengan indikator yang dominan pada variabel X adalah peningkatan kualitas iman dan taqwa sebesar 81%, sedangkan variabel Y yang paling dominan adalah indikator *assurance* (jaminan dan kepatian) sebesar 81%.

Kata Kunci : *Pengembangan Sumberdaya Manusia, Pelayanan Pendaftaran Haji dan Kementerian Agama Provinsi Riau*

ABSTRACT

THE EFFECT OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN IMPROVING
THE HAJJ REGISTRATION SERVICE IN THE RIAU RELIGIOUS AFFAIRS
MINISTRY OFFICE

BY : IMELDA LISTA IKA PUTRI

This research is motivated the importance of developing human resources in providing services especially the hajj registration in the ministry of religious affairs of the Riau province. The purpose of this study is to know he importance of developing human resources in providing services especially the hajj registration in the ministry of religious affairs of the Riau province. The formulation of this problem is how is the effect of the importance of developing human resources in providing services especially the hajj registration in the ministry of religious affairs of the Riau province. This research uses quantitative research method using a questionnaire to collect the data. The populations are staffs of the hajj registration section. The samples are 21 people. Data are analyzed using the simple linear regression technique. Data are processed using the SPSS 17.0 program. The hypothesis is tested using t test and significant probability test ($\alpha=0,05$). This thesis shows that the development of human resources has a significant effect on the improvement of the hajj registration service about 0,934. This correlation score is a very strong based on the criteria. This is reinforced by the results of hypothesis test using the t test provided that if $t_{\text{arithmetik}} > t_{\text{table}}$ then H_a is accepted and H_o is rejected. This thesis shows that $t_{\text{count}}=11,341$ and $t_{\text{table}}=3,522$ then H_a is accepted and H_o is rejected. In testing the hypothesis of significance probability, if $a > \text{sig value}$ then H_a is accepted and H_o is rejected or $0,05 > 0.000$. Based on the result of the hypothesis test, the development of human resources has a significant effect on the improvement of the hajj registration service in the ministry of religious affairs office of Riau government. The most dominant indicator on the x variable is the improvement of faith and piety quality about 81%. The most dominant indicator on the y variable is the assurance indicator about 81%.

Keywords : Human Resources Development, Hajj Registration Services, Ministry of Religious Affairs Office of Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yakni sebuah skripsi dengan judul: **"Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Provinsi Riau"**. Shalawat dan salam tetap terlimpahkan kepada baginda alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan pada saat ini. Penulis menyadari bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dan dengan segala upaya dan usaha, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sepanjang proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan ikhlas dan setulus hati mengucapkan rasa syukur, terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Akhmad Mujahidin, M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Dr. Nurdin A. Halim, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosidi, MA, Ph.d selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Khairudin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Zulkarnaini, S.Ag, M. Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.
7. Kepala Kanwil Departemen Agama Provinsi Riau, terutama pegawai pendaftaran Haji di Kementerian Agama Provinsi Riau.
8. Salam cinta dan yang teristimewa dan tersayang kedua orangtua penulis serta adik tersayang yang telah memberikan motivasi baik materil maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyampaikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 08 April 2019

Penulis,

IMELDA LISTA IKA PUTRI

NIM. 11444204274

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Permasalahan	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KAJIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS	 8
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Kajian Terdahulu	18
C. Defenisi Operasional	19
D. Hipotesis	21
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 23
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Uji Validitas Data.....	26
F. Teknik Analisis Data	26
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	 28
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Prov Riau	28
B. Program Kementerian Agama Prov Riau	30
C. Visi dan Misi	31
D. Tujuan	32
E. Kerjasama	32
F. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh	33
G. Struktur Organisasi	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	62
BAB VI PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Konsep Operasional Penelitian	20
Tabel 5.1	Tanggapan Responden Dapat Memelihara Fitrah Iman	36
Tabel 5.2	Tanggapan Responden Belajar Mencintai Sesama Umat	37
Tabel 5.3	Tanggapan Responden Memelihara Ibadah Formal	37
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Memiliki Keimanan dan Keyakinan	38
Tabel 5.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	38
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Memiliki Keyakinan Hidup	39
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Memiliki Pandangan dan Ide	39
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Pekerjaan Sesuai Program	40
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Membangun Gagasan	40
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Rekapitulasi Indikator 2	41
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Melatih Diri dan Potensi	41
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Mengantisipasi Jamaah	42
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Menyelesaikan Keluhan	43
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Rekapitulasi Indikator 3	43
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Cermat dalam Pelayanan	44
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Mengikuti Standar Pelayanan	44
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Mampu Dengan Alat Bantu	45
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Memiliki Keahlian	45
Tabel 5.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator 1	46
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Merespon Jamaah	46
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Mendapat Pelayanan Cepat	47
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Memberi Pelayanan Cermat	47
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Pelayanan Tepat Waktu	48
Tabel 5.24	Rekapitulasi Jawaban Responden	48
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Jaminan Pelayanan	49
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Jaminan Kepastian Biaya	49
Tabel 5.27	Tanggapan Responden Legalitas Pelayanan	50
Tabel 5.28	Rekapitulasi Jawaban Responden	50

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.29	Tanggapan Responden Mendahulukan Jamaah	51
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Sikap Ramah Pelayanan	51
Tabel 5.31	Tanggapan Responden Pelayanan dengan Sopan Santun	52
Tabel 5.32	Tanggapan Responden Menghargai Jamaah	52
Tabel 5.33	Tanggapan Responden Penampilan Pegawai	53
Tabel 5.34	Tanggapan Responden Kenyamanan Ruang Tunggu	54
Tabel 5.35	Tanggapan Responden kemudahan Proses Pelayanan	54
Tabel 5.36	Tanggapan Responden Kedisiplinan Pegawai	55
Tabel 5.37	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 5.38	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 5.39	Uji Korelasi Variabel X dengan Y	59
Tabel 5.40	Uji t	60
Tabel 5.41	Uji Probabilitas Signifikansi	61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara terbanyak jumlah penduduknya memeluk agama islam di dundasahia. Hal ini dapat di lihat dari jumlah jamaah yang setiap tahunnya bertambah terus dan ingin pergi Haji bahkan melebihi kuota, belum yang antri menunggu giliran masih jutaan orang.

Ibadah Haji merupakan perjalanan yang menyenangkan. Selain sebagai '*rikhlah moqoddasa*' atau perjalanan suci dan merupakan perjalanan yang rekreatif.¹ Menurut Shiddieqy ibadah haji merupakan salah satu ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melaksanakannya, ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah, kewajibannya.²

Penyelenggara Ibadah Haji merupakan tugas Nasional yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji, sebagaimana telah diubah undang-undang Nomor 34 tahun 2009, yang terus diupayakan peningkatan pelayanan dan penyempurnaan sistem manajemennya sehingga dapat berjalan tertib, lancar dan aman serta sesuai dengan tujuan syari'ah.³

Sehubungan banyaknya permasalahan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, menimbulkan masalah yang sangat kompleks dan sensitif, sehingga memerlukan penanganan dan pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji secara maksimal. Penyelenggaraan ibadah haji

¹ Mohammad Anis Adnan, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, cet. 2, Semarang : Syiar Media Publishing, 2013, hlm.ix

² Ash-Shiddieqy, T. M. Hasbi, *Al-Islam*, Semarang, P.T Pustaka Rizki Putra, 2006, hlm.

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: PT. Syigma Exemedia Akanleema, 2009, hlm. 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melibatkan banyak pihak dan memerlukan rentang waktu yang panjang, sehingga memerlukan kerjasama yang erat dan koordinasi yang dekat, oleh sebab itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan amanah. Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan.⁴ Dalam perspektif Islam, pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan. Artinya Islam sangat peduli terhadap peningkatan harkat dan martabat manusia, karena dalam Islam manusia berada pada posisi yang terhormat.⁵ Hal ini sesuai Firman Allah dalam surat al-Isra' : 70 sebagai berikut :

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴿٧٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya kami telah memuliakan manusia (anak-anak Adam), kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki berupa hal-hal yang baik dan Kami kembalikan (beri keunggulan) mereka dengan keunggulan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan”.⁶

Sumber Daya Manusia merupakan faktor produksi yang tidak dapat diabaikan dan merupakan aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi, bahkan menempati posisi yang amat strategis dalam mewujudkan tersedianya barang atau jasa, dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan agar efektif dan efisien dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia perlu dikelola dan dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh Sumber

⁴ Munir, dkk, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Prenada Media, 2006, hlm. 188

⁵ Munir, dkk, *Manajemen Dakwah*, hlm. 188

⁶ Munir, dkk, *Manajemen Dakwah*, hlm. 189

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daya Manusia yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Bermutu bukan hanya berarti pandai saja tetapi memenuhi semua syarat kualitas yang dituntut pekerjaan itu sehingga pekerjaan itu benar – benar dapat diselesaikan sesuai rencana.⁷

Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan salah satu instansi yang menangani penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah haji, sehingga jama'ah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau masih terdapat permasalahan terutama pada bagian pelayanan pendaftaran haji masih kurang maksimal dilaksanakan oleh pegawai yang memberikan pelayanan pendaftaran haji kepada calon Jemaah haji.

Dengan adanya berbagai permasalahan pelayanan pendaftaran haji tersebut Kementerian Agama Provinsi Riau akan melakukan langkah-langkah antisipasi yang dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Provinsi Riau, yaitu dengan melakukan perbaikan pengelolaan terutama pengembangan sumber daya manusia yang handal dalam penyelenggaraan haji.

Masalah utama yang selalu dihadapi calon jamaah haji Indonesia adalah tidak adanya pengetahuan yang utuh dalam memahami tata cara melakukan proses pendaftaran ibadah haji yang baik dan benar, sehingga dalam proses pendaftaran, tidak jarang terjadi kesalahan. Beberapa kesalahan yang sering dilakukan para calon Jemaah haji adalah pengisian formulir pendaftaran, jadwal keberangkatan dan bagi calon Jemaah haji yang sudah mendaftar seharusnya diberikan pengarahan atau penjelasan dari petugas pendaftaran

⁷ Sedarmayanti, *Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran* Ed Revisi II Bandung: Penerbit CV. Mandar Maju. 2001, hlm.17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agar tidak membatalkan keberangkatannya karena akan menimbulkan kekacauan administrasi, kecuali bagi calon Jemaah haji yang sakit atau meninggal dunia.

Berdasarkan uraian di atas penulis perlu melakukan penelitian skripsi dengan judul “ **PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**”.

Penegasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang.⁸

2. Pelayanan

Moenir mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁹

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

⁸ Achmad S.Ruky, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, Jakarta :PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006, hlm. 227

⁹ Moenir. A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010, hlm. 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pendaftaran Haji

Pendaftaran Haji telah diatur dalam Undang-undang penyelenggara ibadah haji, pada Bab VI (Pendaftaran dan Kuota) pasal 26 yaitu:

- a) Pendaftaran jama'ah haji dilakukan di panitia penyelenggara ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan pelayanan pendaftaran diatur dengan peraturan menteri.¹⁰

Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi pada penelitian ini adalah:

- a. Kurangnya pegawai dalam memberikan informasi tentang pendaftaran haji kepada calon Jemaah haji.
- b. Faktor-faktor apa saja yang mendukung terlaksananya pelayanan pendaftaran haji.

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, dapat ditentukan pembatasan masalah yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pengembangan sumberdaya manusia dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Provinsi Riau.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian yaitu:

Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

¹⁰ http://eprints.walisongo.ac.id/3531/3/101311006_Bab2.pdf, diakses tgl 3/2/2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara keilmuan (teoritis), hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kajian pengembangan sumber daya manusia.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Kementerian Agama Provinsi Riau.
- c. Untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi di perguruan tinggi UIN Suska Riau untuk mencapai gelar sarjana S1, Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini pembahasan dibagi menjadi enam bab, adapun sistematika penulisananya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Meliputi latar belakang masalah, penegasan istilah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Meliputi pengertian pengembangan sumber daya manusia, tujuan pengembangan sumber daya manusia, pengertian pelayanan, dimensi pelayanan, factor-faktor yang mendukung pelayanan, pengertian pendaftaran haji. Kajian Terdahulu, Hipotesa.

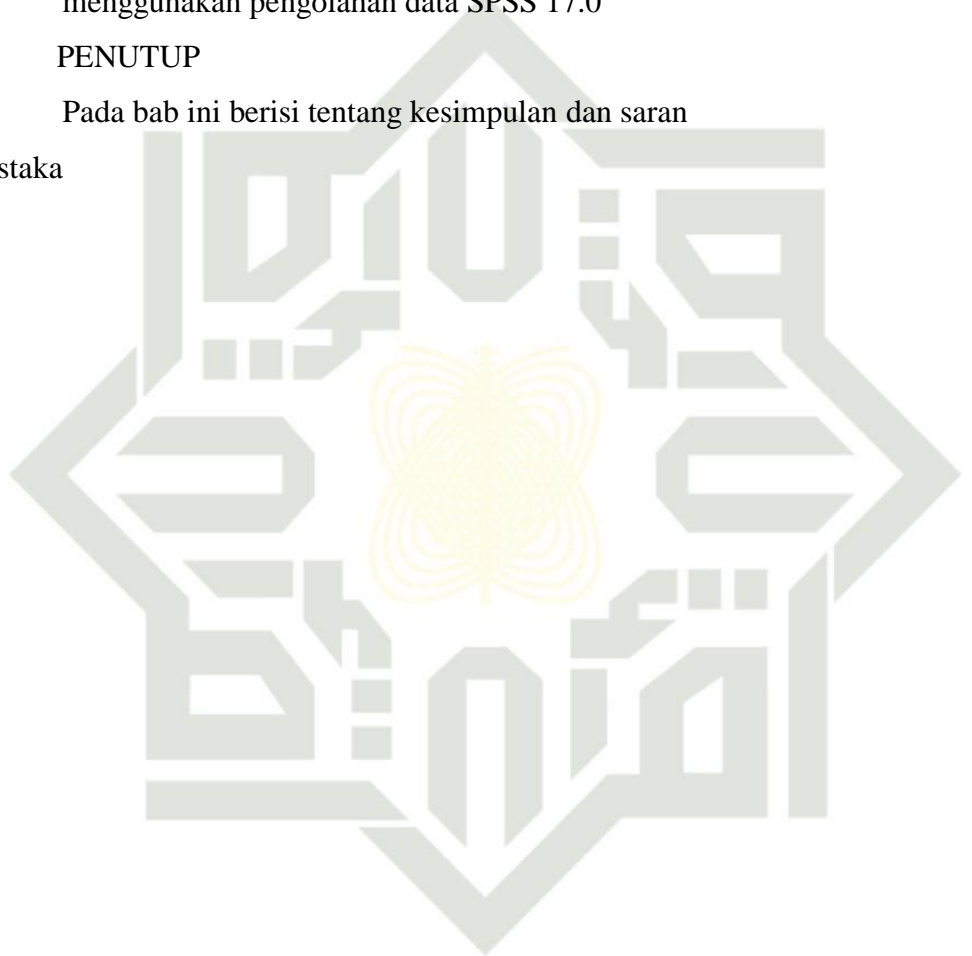
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas data dan teknik analisis data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
	Pada bab ini berisi tentang sejarah, visi dan misi, program kerja, data pegawai, struktur organisasi
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN
	Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dengan menggunakan pengolahan data SPSS 17.0
BAB VI	PENUTUP
	Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran
	Daftar Pustaka
	Lampiran



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

1) Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu cara yang efektif untuk mengatasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh kebanyakan organisasi yang besar.¹¹

Pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang.¹²

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia saat ini, dapat dilihat sebagai pertumbuhan kemampuan yang terjadi jauh melampaui apa-apa yang dituntut dalam suatu pekerjaan. Saat ini mewakili usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan pegawai untuk menangani berbagai jenis penugasan

b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Para pegawai dengan pengalaman dan kemampuan yang layak akan meningkatkan kemampuan yang layak akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk berkompetisi dan beradaptasi dengan

¹¹ Moekijat, *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*, Bandung: Mandar Maju, 2005, hlm. 46.

¹² Achmad S.Ruky, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, Jakarta :PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006, hlm.227.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perubahan lingkungan yang kompetitif.¹³ Tujuan Pengembangan adalah memperbaiki tingkat efektivitas kinerja pegawai dalam mencapai hasil yang ditetapkan. Sifat pengembangan adalah pengembangan pengetahuan, pengembangan keterampilan, perubahan sikap.

Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan pegawai dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan SDM.

c. Tahapan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Rothwell, menawarkan suatu teknik perencanaan sumber daya manusia yang meliputi beberapa tahap yaitu :¹⁴

- 1) Investigasi baik pada lingkungan eksternal, internal, dan organisasional.
- 2) *Forecasting* atau peramalan atas ketersediaan *supply* dan *demand* sumber daya manusia saat ini dan masa depan .
- 3) Perencanaan bagi rekrutmen, pelatihan, dan promosi.
- 4) *Utilisasi*, yang ditujukan bagi manpower dan kemudian memberikan *feedback* bagi proses awal.

Sementara itu, pendekatan yang digunakan dalam merencanakan sumber daya manusia adalah dengan *action driven*, yang memudahkan organisasi untuk memfokuskan bagian tertentu dengan lebih akurat atau *skill needs*, daripada melakukan numerik dengan angka yang besar untuk seluruh bagian organisasi.

¹³ Roberth Mathis dan John H.Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat PT Salemba Emban Patria, 2002, hlm.67

¹⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana, 2011, hlm. 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

Secara umum pengembangan sumber daya manusia lebih banyak dikaitkan dengan prospek perkembangan ekonomi dengan standarisasi memiliki arah yang jelas. Dalam perspektif Islam pengembangan sumber daya manusia sangat memperhatikan keseimbangan antara penguasaan berbagai ilmu dengan penguasaan iman yang bersumber pada Al-Qur'an dan as-Sunnah.¹⁵

Secara umum pengembangan sumber daya manusia harus berorientasi pada pendekatan diri kepada Allah SWT. Di mana ada beberapa parameter yang harus diperhatikan sebagai sebuah rumusan dalam menyiapkan sumber daya yang produktif, yaitu:¹⁶

1. Peningkatan kualitas iman dan takwa
2. Peningkatan kualitas hidup
3. Peningkatan kualitas kerja

Menurut Muhammad Imanuddin Abdurrahim dalam peningkatan pengembangan sumber daya manusia digunakan istilah latihan (*training*), untuk suatu tugas masa depan atau promosi jabatan ke depan digunakan istilah pendidikan (*education*), sedangkan dalam rangka pertumbuhan pribadi yang tidak berhubungan langsung dengan tugas digunakan istilah pengembangan (*development*).¹⁷

2) Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan menurut bahasa berarti perihal atau cara melayani. Sedangkan menurut istilah, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang.¹⁸

¹⁵ Munir, dkk, *Manajemen Dakwah*, hlm. 189

¹⁶ Munir, dkk, *Manajemen Dakwah*, hlm. 190

¹⁷ Munir, dkk, *Manajemen Dakwah*, hlm. 190-191

¹⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi Keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008, hlm. 797

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.¹⁹

Berbeda dengan Supranto mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.²⁰ Menurut Endar Sugiarto pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.²¹

Menurut Wyckof dalam Nursya“bani Purnama memberikan pengertian pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.²²

Dari pengertian di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

b. Dimensi Pelayanan

Ada lima dimensi pokok pelayanan yang terkenal diantaranya:²³

¹⁹ Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, hlm. 2

²⁰ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta, 2006, hlm. 227

²¹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm. 36

²² Nursya“bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006, hlm. 19

²³ Nursya’bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, hlm. 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Sub indikator keandalan meliputi:
 - a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
2. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap. Sub indikator daya tanggap meliputi:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon petugas
3. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Sub indikator meliputi:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
4. *Empathy* (empati) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan. Sub indikator meliputi:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. *Tangible* (berwujud) yaitu aspek yang nyata yang dapat dilihat dan diraba. Berupa gedung, fasilitas, dan penampilan pegawai. Sub indikator meliputi:

- a. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan
- b. Kenyamanan tempat/ruang tunggu saat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

c. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain:²⁴

1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

²⁴ Moenir. A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010, hlm.88-119

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

3) Pendaftaran Haji

a. Defenisi Pendaftaran Haji

Menurut Ahmad Kaertono dan Sarmidi Husna, kata haji berasal dari bahasa arab الحج yang berarti *القصد الى معظم* ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah Syara' haji adalah berziarah atau berkunjung ke Ka'bah di Makkah *al-Mukaramah* untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan *ihram*, *thawaf*, *sa'i*, *wukuf* di Arafah, *mabit* di Muzdalifah dan Mina, melontar *jamarat*, dan *tahallul*.²⁵

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memenuhi syarat *Istitha'ah* (mampu) untuk menjalankan ibadah haji ke Baitullah. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang yang telah melakukan ibadah haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah *sunnah*.²⁶

Secara harfiah, "haji" bermakna: maksud atau tujuan, sedangkan secara istilah bermakna tujuan atau maksud orang-orang Islam untuk mendatangi *Baitullah* untuk melaksanakan ibadah haji sebagai bentuk mendekatkan diri kepada Allah.²⁷

²⁵ Ahmad Kaertono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Ulama Fikih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013, hlm. 13.

²⁶ Ahmad Abd Madjid, *Seluk-Beluk Ibadah Haji dan Umroh*, Surabaya: Mutiara Ilmu, t.t, hlm. 17

²⁷ A. Solihin As Suhaili, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umroh*, Pamulang: Cahaya Ilmu, 2018, hlm.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam memberikan pengertian terhadap ibadah haji para ulama' madzhab berbeda pandangan. Menurut para ulama' madzhab, secara etimologis haji adalah menyengaja. Mereka bersepakat dalam pengertian secara bahasa. Namun, secara terminologi para ulama' berbeda pendapat. Hal ini disebabkan karena visi pandang yang berbeda didalam menafsirkan dalil-dalil yang menjadikan wajibnya haji.²⁸

Pendaftaran haji merupakan tahap utama dan pertama yang harus dilakukan dan dipatuhi secara administratif bagi setiap umat Islam yang hendak menunaikan rukun Islam yang kelima. Indonesia sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbanyak, menyebabkan tingkat animo masyarakat untuk melakukan pendaftaran haji cukup tinggi, sehingga semakin banyaknya masyarakat berlomba-lomba untuk mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji dari masa ke masa.

Mekanisme pendaftaran Jemaah Haji dilakukan di Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam mengatur kuota Jemaah Haji, berdasarkan ketentuan Pasal 28 Menteri Agama menetapkan kuota nasional, kuota haji khusus, dan kuota provinsi dengan memperhatikan prinsip adil dan proporsional.²⁹

b. Syarat dan Prosedur Pendaftaran haji

Beberapa syarat dalam pendaftaran haji adalah sebagai berikut .³⁰

- 1) Beragama Islam
- 2) Berusia minimal 12 tahun pada saat pendaftar
- 3) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah
- 4) Memiliki Kartu Keluarga

²⁸ Ahmad Abd Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umroh*, hlm.337.

²⁹ <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6118/5/BAB%20II.pdf>, diakses 3/2/2019

³⁰ <https://www.daftarhajiumroh.com/prosedur-pendaftaran-haji-reguler/> diakses 3/2/2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Memiliki Akte Kelahiran atau surat kenal lahir/Kutipan Akta Nikah/ijazah
- 6) Memiliki tabungan pada BPS-BPIH

Prosedur Pendaftaran haji dapat dilihat dari alur pendaftaran haji berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 14 Tahun 2012 tentang Syarat dan Prosedur Pendaftaran Haji, adalah sebagai berikut:³¹

Gambar. 2.1
Alur Pendaftaran Haji

1

BANK
Membuka Rek. Tabungan Haji dengan setoran min. 25 juta (BRI, BNI 46, BRI Syari'ah, BSM, Mandiri, BSM, BPD, Muamalat, BTN, Bukopin, BNI Syari'ah, Mega Syari'ah)

2

Kantor Kemenag Kab/Kota
Meminta diterbitkan SPPH dengan syarat sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Buku Rekening Tabungan Haji Asli - KTP, KK, Surat Nikah/Akte Kelahiran (asli) - Sudah Mengetahui Jenis golongan Darah - Yang bersangkutan hadir sendiri (tidak diwakilkan) - Tidak memakai pakaian dinas - Memakai pakaian selain warna putih - Khusus wanita wajib berjilbab(selain warna putih) - Tidak mengenakan kaos

3

BANK
Menyerahkan SPPH kepada petugas bank untuk mendapatkan no. pors/bukti setoran awal BPIH

4

Kantor Kemenag Provinsi Riau
Menyerahkan berkas setoran awal BPIH di lampiri syarat-syarat sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - FC KTP 4 lembar (masing-masing) - FC KK 4 lembar (masing-masing) - FC Buku Rekening 1 lembar (masing-masing) - FC Surat kelahiran/Akte Nikah (pilih salah satu) 1 lembar (masing-masing) - Foto untuk Haji (ketentuan Khusus), foto warna dengan latar belakang hitam putih dicetak 80% wajah, uk 3x4 4 lbr, 4x6 1 lbr

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penelitian Terdahulu

Tujuan dari penelitian terdahulu adalah untuk menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti oleh peneliti, guna membedakan dan membatasi penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lainnya.

Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan terhadap beberapa penelitian yang sejenis adalah:

1. Skripsi Nur Laila Syarifah dengan judul *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*³². Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima. Hal ini terlihat pada adanya beberapa aktivitas manajemen pelayanan administratif yang belum terpenuhi diantaranya perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing masing ada dua aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik.³²
2. Baharuddin Harahap dengan judul *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017*, Skripsi jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah metode data model Miles dan Huberman. Adapun hasil penelitian adalah aktivitas manajemen administrasi pendaftaran haji yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo berupa administrasi melalui

³² Nur Laila Syarifah, *“Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016”*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017, hlm. 93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendekatan publik. Hal ini terlihat dengan adanya usaha penyediaan sarana keperluan masyarakat dalam rangka memudahkan masyarakat melakukan proses pendaftaran ibadah haji.³³

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian diatas yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini pada fokus penelitian, subjek penelitian, dan waktu penelitian. Penelitian ini lebih menekankan pada pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji oleh Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau.

Defenisi Konsepsional dan Operasional Variabel

1. Defenisi Konsepsional

Defenisi konsepsional merupakan proses pemberian defenisi teoritis atau konsepsional pada suatu konsep. Defenisi konsepsional ini suatu defenisi dalam bentuk yang abstrak.³⁴ Defenisi konsepsional pada penelitian ini adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (X), menurut Munir pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan 3 parameter yaitu : peningkatan kualitas iman dan takwa, peningkatan kualitas hidup, peningkatan kualitas kerja.

2. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian yang diteliti.³⁵ Operasional Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Pelayanan pendaftaran haji (Y), menurut Nusya'bani Purnama pelayanan pendaftaran haji dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *Realibility*, *responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

³³Burhanuddin Harahap, *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo*, 2018, Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga

³⁴ Bambang, Lina, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, hlm.90

³⁵ Masri Singarimbun, Sofian, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 2006, hlm.24

Teori Munir, dkk tentang Bimbingan Karir sebagai variabel X dan teori Nursya'bani Purnama tentang pelayanan pendaftaran haji sebagai variabel Y. Dengan indikator variabel X dan variabel Y dapat penulis operasionalisasikan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Konsep Operasional dan Defenisi Variabel

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	Pengembangan Sumber Daya Manusia (X)	1. Peningkatan Kualitas Iman dan Takwa	1. Memelihara fitrah iman 2. Mencintai sesama umat manusia 3. Memelihara ibadah formal 4. Memiliki keimanan dan keyakinan yang konsisten
		2. Peningkatan kualitas hidup	1. Memiliki keyakinan hidup lebih baik 2. Memiliki pandangan dan ide cemerlang untuk tercapainya suatu program kerja 3. Senang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan program kerja 4. Membangun gagasan untuk melaksanakan program kerja
		3. Peningkatan Kualitas Kerja	1. Melatih diri untuk mengaktualisasikan potensi yang dimiliki 2. Mengantisipasi dan mempersiapkan perhatian jamaah 3. Menyelesaikan keluhan jamaah
2	Pelayanan Pendaftaran Haji (Y)	1. <i>Reability</i> (keandalan)	3. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan 4. Memiliki standar pelayanan yang jelas 5. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 6. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yang baik dalam bekerja
		2. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		mendapatkan pelayanan 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat 3. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat 4. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
	3. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
	4. <i>Empathy</i> (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan/jamaah
	5. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Kenyamanan tempat/ruang tunggu saat melakukan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

D Hipotesa

Hipotesis adalah satu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.³⁶ Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dikemukakan, peneliti mengajukan hipotesis kerja yaitu:

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan pengembangan sumber daya manusia terhadap pelayanan pendaftaran haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

³⁶ Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005, hlm. 22-64

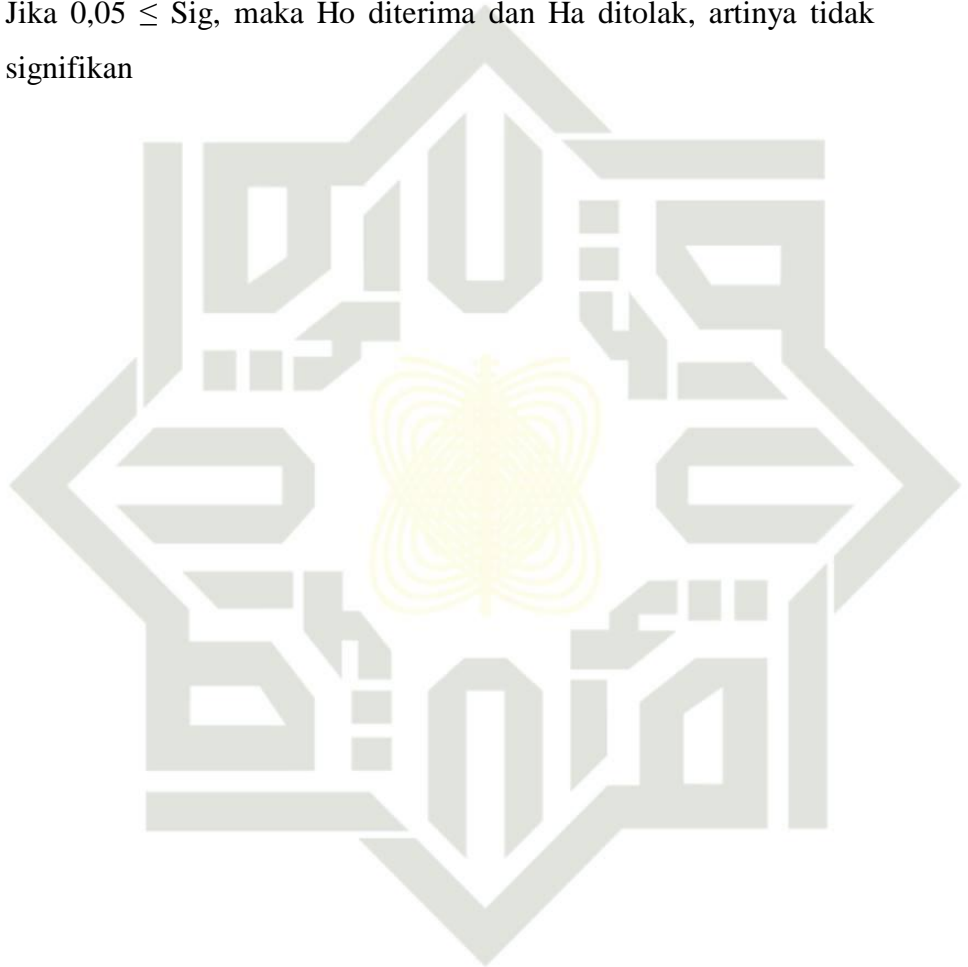
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pengembangan sumber daya manusia terhadap pelayanan pendaftaran haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau

Dengan kaidah keputusan:

- a. Jika $0,05 \geq \text{Sig}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.
- b. Jika $0,05 \leq \text{Sig}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional. Pendekatan jenis ini bertujuan untuk melihat apakah antara dua variabel atau lebih memiliki pengaruh atau tidak.³⁷ Berangkat dari suatu teori, gagasan para ahli, ataupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*verifikasi*) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan. Bentuk penelitian kuantitatif penulis gunakan karena untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

Dalam penelitian skripsi ini ada dua variabel yaitu sebagai berikut;

- a. Independen variabel (X) dalam hal ini adalah Pengembangan SDM
- b. Dependen variabel (Y) dalam hal ini adalah Pelayanan pendaftaran haji

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2018 sampai Juli 2019.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah Keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, tumbuh-tumbuhan dan peristiwa sebagai sumber data yang

³⁷Zaenal arifin, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya : Lentera cendikia, 2009, hlm.17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian.³⁸ Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.³⁹ Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu sendiri.⁴⁰

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di bagian pendaftaran haji sebanyak 21 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi atau wakil dari populasi.⁴¹ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).⁴²

Dalam penelitian ini sampelnya adalah seluruh pegawai bagian pendaftaran haji berjumlah 21 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik sampel jenuh atau total sampling

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang.⁴³

³⁸ Herman Resito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1992, hlm. 49

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek* Jakarta: Rineka cipta, 2002, hlm.130

⁴⁰ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: alfabeta, 2009, hlm.80

⁴¹ Nana Sudjana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru, 1989, hlm.84

⁴² Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm.81

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta, 2001, hlm. 34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

D Teknik Pengumpulan Data

Valid atau tidaknya suatu penelitian tergantung pada jenis pengumpulan data yang dipergunakan untuk pemilihan metode yang tepat sesuai dengan jenis dan sumber data yang dalam penelitian. Teknik pengumpulan data adalah upaya untuk mengamati variabel yang di teliti antara lain:

a. Angket

Menurut Suharsimi Arikunto angket adalah suatu daftar isi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang yang ingin diselidiki atau responden.⁴⁴ Adapun metode angket yang digunakan oleh penulis adalah angket langsung yaitu daftar pertanyaan dikirimkan langsung kepada orang yang mengisi angket dengan beberapa alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden yaitu :

Alternatif jawaban Sangat Setuju dengan nilai 5

Alternatif jawaban Setuju dengan nilai 4

Alternatif jawaban Kurang Setuju dengan nilai 3

Alternatif jawaban Tidak Setuju dengan nilai 2

Alternatif jawaban Setuju dengan nilai 1

b. Observasi (pengamatan)

Observasi yaitu tehnik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tidak langsung terhadap gejala-gejala yang sedang berlangsung. Metode *observasi* digunakan bila obyek penelitian bersifat perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan responden kecil.⁴⁵

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa, catatan atau transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁴⁶

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm. 66

⁴⁵ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 121

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm. 23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Uji Validitas Data

Menurut Arikunto “Validitas adalah suatu yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument”. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.⁴⁷ untuk menguji validitas data penulis menggunakan Program SPSS 17.0 sebagai langkah untuk mengolah data penelitian.

Untuk menentukan valid atau tidaknya instrument penelitian dapat digunakan rumus :

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Maka butir valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Maka butir tidak valid (*drop*)

Sedangkan untuk menentukan nilai r tabel digunakan rumus $dk=df=n-1$

Ket :

$dk=df$ = derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

1 = nilai konstan (tetap) untuk program spss 17.0

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak dirumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.⁴⁸

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang penulis gunakan adalah perhitungan dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Regresi linier

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 211

⁴⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sederhana adalah untuk mengetahui bagaimana ketergantungan suatu variabel terhadap variabel lain yang diperlukan teknik analisis yang lain.⁴⁹

Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = subyek dalam variabel bebas (independent variabel) yang diprediksikan

a = harga Y bila X = 0

b = angka arah atau nilai koefisien regresi

X = subyek dalam variabel bebas (independent variabel) yang mempunyai nilai tertentu

Pada penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah dengan Uji t dengan ketentuan jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, Uji F dengan ketentuan jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, sedangkan Uji probabilitas signifikansi dengan ketentuan jika $\alpha \geq$ nilai sig maka H_a diterima dan H_o ditolak. Analisis ini pada dasarnya merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas). Pengujian ini lakukan dengan derajat signifikan α sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$ dan tingkat keyakinan sebesar 95% atau 0,95.⁵⁰

UIN SUSKA RIAU

⁴⁹ Subana, moersetyo rahadi, sudrajat, *Statistik Pendidikan*, Bandung : pustaka setia,2000, hlm. 138

⁵⁰ Riduan, Enas, *Belajar Cepat SPSS 17.0*, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm. 78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) Juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahanya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor : 3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 Tahun 2012).⁵¹

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.⁵²

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.⁵³

Kantor Wilayah Kementarian Agama Provinsi Riau yang saat ini dipimpin oleh Pgs Kakanwil **Drs. H. Mahyudin MA** adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian

⁵¹ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

⁵² Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

⁵³ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.⁵⁴

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggungjawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dari segi struktur termasuk dalam kategori Tipologi I-A dengan susunan personalia terdiri dari Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah, Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kepala Bidang Peny. Haji dan Umrah, Kepala Bidang Urusan Islam dan Pembinaan Syariah, Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbing Kristen, Pembimbing Katolik, Pembimbing Hindu, Pembimbing Buddha dan dilengkapi dengan Kasubbag- kasubag dan Kasi-kasi yang melaksanakan tugas-tugas harian sesuai dengan bagian dan bidangnya masing-masing.⁵⁵ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berkedudukan di Kota Pekanbaru. Sebagai ibu kota provinsi, saat ini memiliki 12 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, yaitu:⁵⁶

1. Kota Pekanbaru
2. Kota Dumai Kepala
3. Kabupaten Kampar
4. Kabupaten Pelalawan
5. Kabupaten Rokan Hulu,
6. Kabupaten Indragiri Hulu,
7. Kabupaten Kuantan Singingi,
8. Kabupaten Indragiri Hilir,
9. Kabupaten Bengkalis,

⁵⁴ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

⁵⁵ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

⁵⁶ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kabupaten Siak,
11. Kabupaten Rokan Hilir.
12. Kabupaten Kepulauan Meranti

Saat ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki 82 Satuan Kerja (Satker) yang terdiri dari Kanwil, 12 Kantor Kemenag Kabupaten/ Kota, 18 Madrasah Aliyah Negeri, 33 Madrasah Tsanawiyah Negeri, dan 18 Madrasah Ibtidaiyah Negeri yang tersebar di 12 Kabupaten/ kota.

Kakanwil Kemenag Provinsi Riau dari Masa ke Masa

1. Bakri Sulaiman (1946- 1959)
2. Nurdin Abdul Jalil (1959- 1973)
3. H. Zakaria Mustafa (1973- 1978)
4. H. Ismail Makky (1978- 1984)
5. H. Ismail Manany (1984- 1991)
6. H. Mukhtar Samad (1991- 1997)
7. HM. Rasyid Hamidi (1997- 2001)
8. H. Abdul Gafar Usman, M. Sc (2001- 2009)
9. H. Asyari Nur, SH, MM (2009- Juni 2012)
10. H. Tarmizi Tohor MA (Juni 2012- 21 Februari 2016)
11. H. Mahyudin, MA (Pgs) (Februari 2016- sekarang)

B. Program Kementerian Agama Provinsi Riau

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah menetapkan program-program prioritas dan telah dapat mencapai hasil-hasil yang diharapkan serta telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Provinsi Riau. Capaian Program tersebut antara lain:⁵⁷

1. Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Peningkatan koordinasi dan kerjasama ini dibuat dalam bentuk mensinergikan Visi dan Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau

⁵⁷ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan Visi Pemerintah Provinsi Riau yaitu : “Terwujudnya Provinsi Riau Sebagai Pusat Perekonomian dan Kebudayaan Melayu dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis, Sejahtera Lahir dan Bathin di Asia Tenggara Tahun 2020”.

2. Menetapkan standarisasi pelayanan publik.
3. Menciptakan Kerukunan Hidup Ummat beragama yang harmonis dan dinamis di antara ummat beragama, sehingga ummat beragama dapat hidup berdampingan antara satu sama yang lain dalam suasana kebersamaan dan persaudaraan sebangsa dan setanah air. Di Provinsi Riau Ummat beragama hidup dalam kerukunan dan rukun dalam kehidupan.
4. Merival, mengimbangi dan bahkan mengungguli capaian hasil UAN SD, SMP dan SMU. Di Provinsi Riau Madrasah baik MI, MTs dan MA telah dapat merival dan bahkan mengungguli capaian hasil UAN. Data statistik menunjukkan ternyata hasil capaian UAN pada Madrasah lebih tinggi dibandingkan dengan sekolah umum secara porsentase.
5. Pendirian Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendikia di Kabupaten Siak
6. Dalam bidang pendidikan Madrasah dan pembangunan agama telah banyak meraih prestasi yang gemilang namun belum terexpose secara maksimal. (*)

Visi dan Misi

Untuk mencapai tujuan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah menetapkan Visi dan Misi melalui Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Nomor 113 Tahun 2005 tentang Penetapan Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang kemudian diperbaharui pada tahun 2009.⁵⁸

1. Visi

“Terwujudnya masyarakat Provinsi Riau yang Taat Beragama, Handal, Rukun, Cerdas dan Mandiri”.

⁵⁸ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

- a. Mewujudkan Masyarakat yang Taat Menjalankan Ajaran Agamanya,
- b. Meningkatkan Tatanan Masyarakat yang Rukun dan Toleran,
- c. Meningkatkan Mutu dan Memperluas Akses Pendidikan Madrasah, Pendidikan, Agama, dan Pendidikan Keagamaan yang Handal dan Koperatif,
- d. Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat,
- e. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabel.

Visi dan Misi tersebut dilengkapi dengan **Thema Kerja, Motto Kerja dan Sifat Kerja** yaitu:

1. **Tema Kerja** : Ciptakan Image yang sempurna
2. **Motto Kerja** : Ramah, Amanah dan Tegas
3. **Sifat Kerja** : Sungguh-Sungguh, Teliti dan Kreatif

D. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan adalah terwujudnya masyarakat Provinsi Riau yang taat menjalankan ajaran agama, memiliki sikap toleransi antar dan inter umat beragama, cerdas dan mandiri, berbudaya dan maju serta sejahtera yang tercermin dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.⁵⁹

E Kerjasama dengan Lembaga Lain

1. Departemen dalam negeri: Mengayomi seluruh sektor pembangunan sektor keagamaan, terutama pada jajaran kesra. (HBI, LTQ/MTQ, HAJI,KEGAMAAN, BANTUAN KEAGAMAAN, BANTUAN LEMBAGA DAKWAH)
2. Dinas Pendidikan: Masalah pendidickn secara menyeluruh, (sarana/prasarana, guru, UAN, kepengawasan)

⁵⁹ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Pertanian: Pembinaan Pengembangan pertanian, bagi pondok pesantren. Pengembangan usaha peternakan bagi pondok pesantren.
4. Kesehatan: Perbaikan usaha kesehatan UKS pada lembaga pendidikan, poskestren pada pondok pesantren, pelayanan haji.
5. Perisdustrian/ perdagangan: Pembinaan produk halal pada bidang ura dan Majlis Ulama.
6. Dikspora: Kegiatan Pospenas Pondok Pesantren, Kepramukaan pada pondok pesantren.
7. Badan Pertanahan: Pensertifikatan tanah wakaf.
8. Dan lain-lain yang menyangkut kebijakan pusat.⁶⁰

F. Bid. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

1. Tugas Pokok dan Fungsi

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Dalam melaksanakan tugasnya Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi penjabaran dan pelaksanaan kebijaksanaan teknis di bidang penyuluhan, bimbingan jemaah dan petugas, perjalanan dan sarana, dan penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.⁶¹

2. Info Pelayanan Haji

1. **Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji : H. Herra Firmansyah, S. Ag.** Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji.
2. **Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah : Drs. H. Asril.** Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan bimbingan bagi jemaah dan petugas haji.

⁶⁰ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

⁶¹ Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. **Kepala Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji : Dra. Hj. Musalmah, MA.** Mempunyai tugas melakukan pelayanan di bidang perjalanan haji, perbekalan dan akomodasi haji.
4. **Kepala Seksi Pengelolaan Keuangan Haji : H. Jasri, SE.** Mempunyai tugas melakukan pengelolaan keuangan haji.
5. **Kepala Seksi Sistem Informasi Haji : Drs. H. Dalil, MA.** Mempunyai tugas memberikan informasi tentang kegiatan haji.⁶²



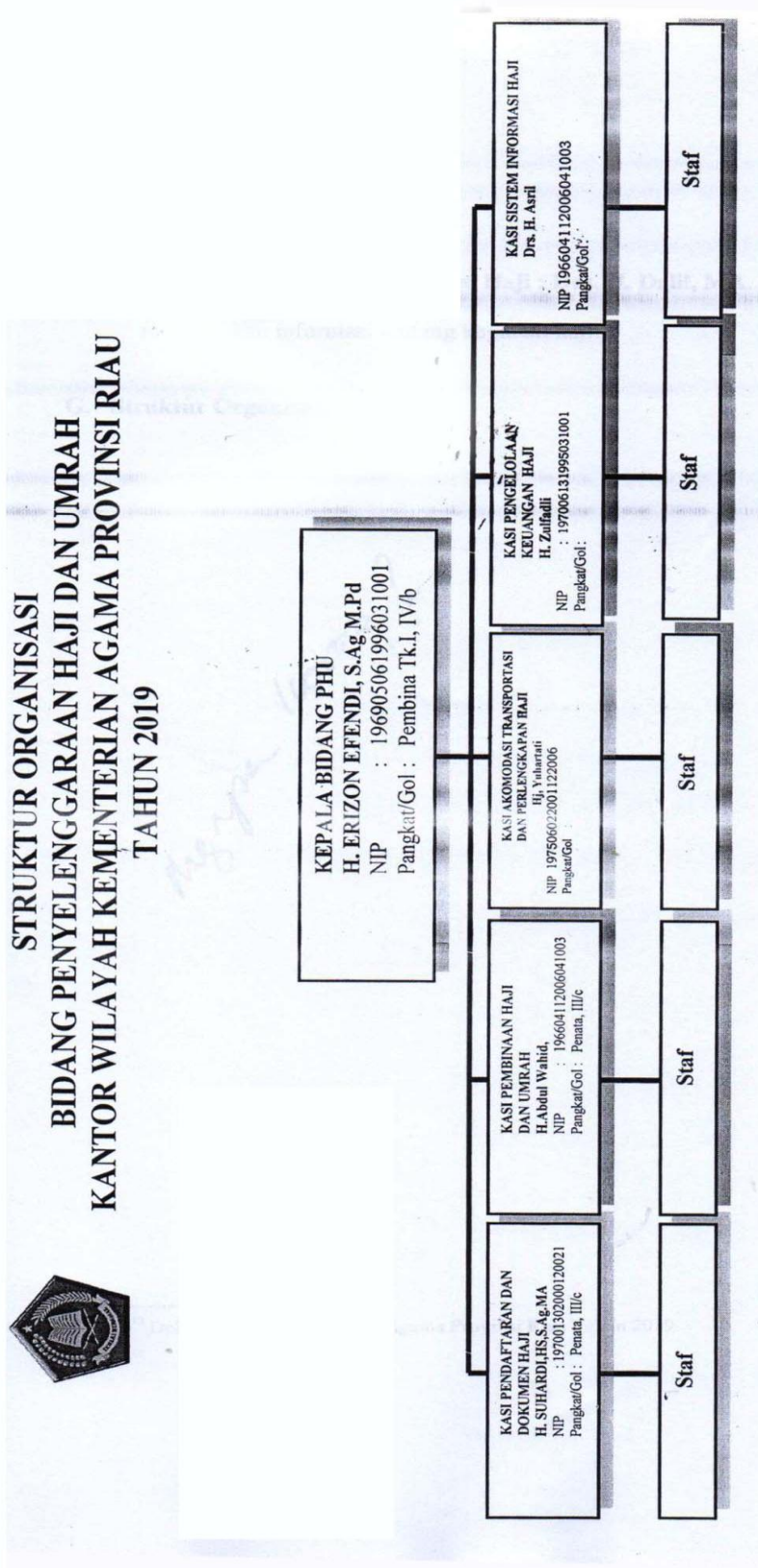
UIN SUSKA RIAU

⁶² Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2019

Struktur Organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini yang berjudul Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau dengan korelasi sebesar 0,934 dalam kategori sangat kuat, hal ini diperkuat dengan hasil uji t dan uji probabilitas signifikansi dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $11,431 > 3,522$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau hipotesis yang diajukan diterima. Berdasarkan hasil uji probabilitas signifikansi ($\alpha=0,05$) diperoleh hasil $0,05 >$ nilai Signifikan atau $0,05 > 0,000$ sehingga hipotesis yang diajukan diterima yaitu pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau.

Dari hasil penelitian penulis menemukan bahwa indikator kualitas iman dan taqwa dengan memelihara ibadah formal/wajib merupakan indikator yang dominan dalam pengembangan SDM dan jaminan dan kepastian pelayanan (*assurance*) merupakan indikator yang dominan dalam pelayanan pendaftaran haji.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian diatas, maka untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Provinsi Riau disarankan hal-hal berikut:

1. Seluruh pegawai hendaknya senantiasa dapat meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan dengan sungguh-sungguh.

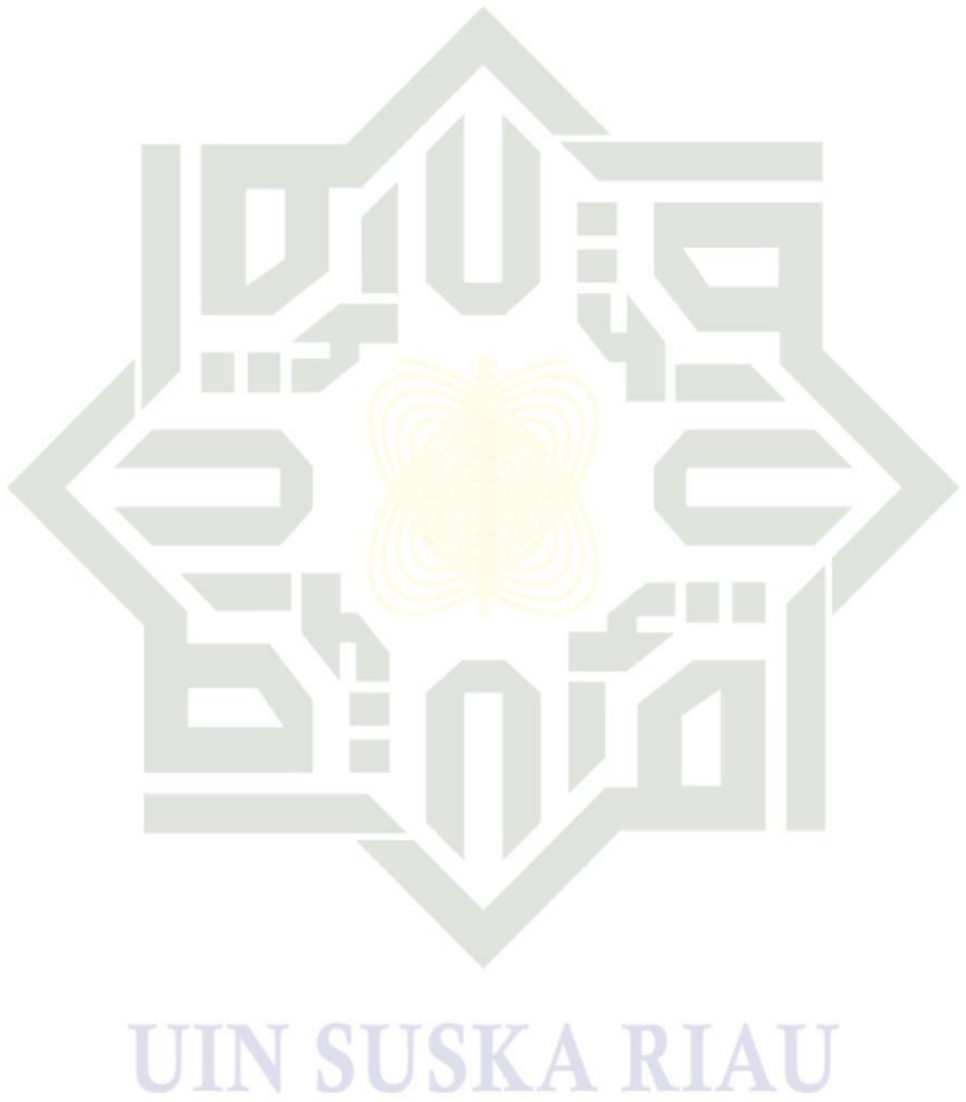
2. Seluruh pegawai hendaknya lebih meningkatkan kualitas kerja agar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



182010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/19998
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : F.IV/PP.00.9/1666/2019 Tanggal 1 Maret 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : IMELDA LISTA IKA PUTRI
2. NIM / KTP : 11444204274
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PENDAFTARAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU
7. Lokasi Penelitian : KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

dan Ketentuan sebagai berikut:

tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Maret 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

san :

paikan Kepada Yth :

pala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
ntor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
kan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
ng Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI RIAU

Jalan Jend. Sudirman No. 235 Kotak Pos 1131 PEKANBARU (28011)
Telepon (0761) 21360 Faksimili (0761) 26053
Web. <http://riau.kemenag.go.id>

Nomor : B-141 /Kw.04.2/1/Hj.01.1/03/ 2018
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset

Pekanbaru, 28 Maret 2019

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi maksud surat saudara Nomor 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/19998 tanggal 14 Maret 2019, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : IMELDA LISTA IKA PUTRI
NIM : 11444204274
Fakultas : MANAJEMEN DAKWAH

Dapat diizinkan untuk melakukan riset/penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang bersangkutan dengan judul **"PENGARUH PEGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PENDAFTARAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU"** dengan catatan yang bersangkutan mengikuti aturan yang berlaku pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

Demikian kami sampaikan kepada saudara dan terima kasih.

Wassalam

An KEPALA

Plh. Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah



H. ABDUL WAHID, S.Ag, M.Ikom

NIP. 97206122009121001

Tembusan:

1. Ka. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1666/2019
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 24 Jumadil Akhir 1440 H
01 Maret 2019 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Imelda Lista Ika Putri
NIM : 11444204274
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Provinsi Riau"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Achmad S.Ruky, 2006, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, Jakarta :PT.Gramedia Pustaka Utama
- Ahmad Abd Madjid, ————, *Seluk-Beluk Ibadah Haji dan Umroh*, Surabaya: Mutiara Ilmu
- Ahmad Kaertono dan Sarmidi Husna, 2013, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Ulama Fikih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Group
- Atikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ash-Shiddieqy, T. M. Hasbi, 2006, *Al-Islam*, Semarang, P.T Pustaka Rizki Putra
- A. Solihin As Suhaili, 2018, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umroh*, Pamulang: Cahaya Ilmu
- Bambang, Lina, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Departemen Agama RI, 2009, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: PT. Syigma Exemedia Arkanleema
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi Keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Eby Sutrisno, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana
- Endar Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Herman Resito, 1992, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama:
- J Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Masri Singarimbun, Sofian, 2006, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES
- Moekijat, 2005, *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*, Bandung: Mandar Maju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Moenir. A.S, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Mohammad Anis Adnan, 2013, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, cet. 2, Semarang : Syiar Media Publishing

Munir, dkk, 2006, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Prenada Media

Nana Sudjana dan Ibrahim, 1989, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru

Nursya“bani Purnama, 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia

Sedarmayanti, 2001, *Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran* Ed Revisi II, Bandung: Penerbit CV. Mandar Maju

Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek* Jakarta: Rineka cipta

Sugiyono, 2009, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: alfabeta

Raminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Riduan, Enas, 2015, *Belajar Cepat SPSS 17.0*, Bandung: Alfabeta.

Robert Mathis dan John H.Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat PT Salemba Emban Patria

Zaenal arifin, 2009, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya : Lentera cendikia

Internet :

http://eprints.walisongo.ac.id/3531/3/101311006_Bab2.pdf, diakses tgl 3/2/2019

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6118/5/BAB%20II.pdf>, diakses 3/2/2019

<https://www.daftarhajiumroh.com/prosedur-pendaftaran-haji-reguler/>diakses 3/2/2019

<https://www.daftarhajiumroh.com/prosedur-pendaftaran-haji-reguler/>diakses 3/2/2019



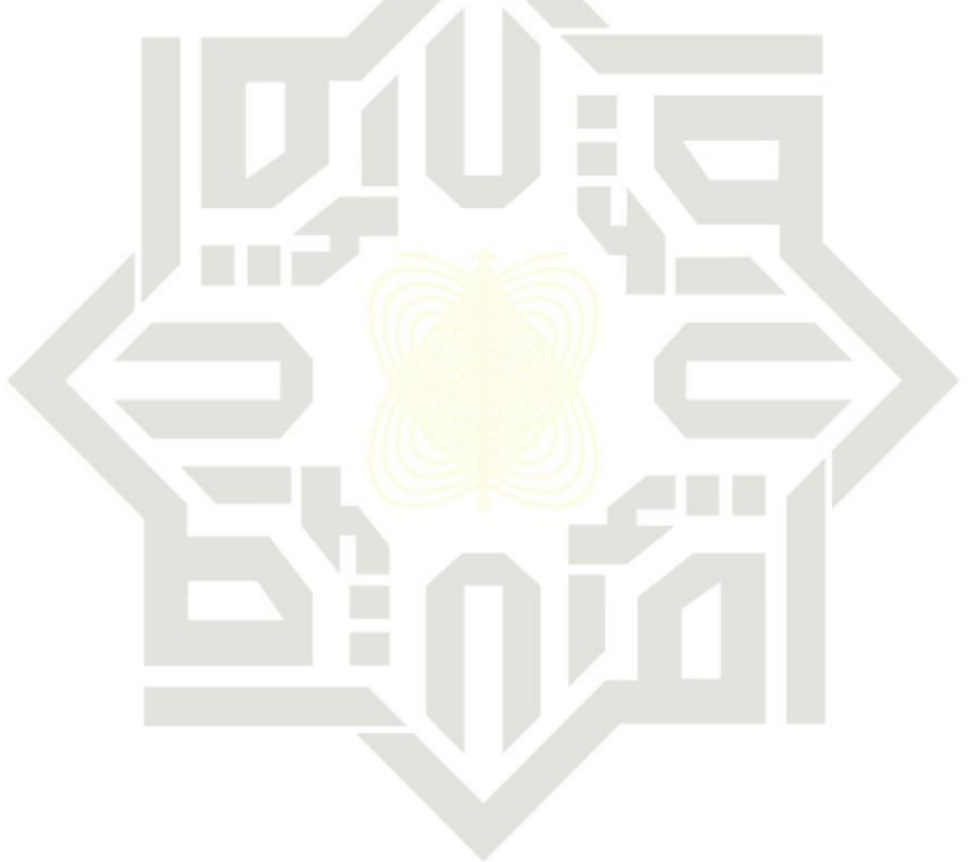
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skripsi :

Nur Laila Syarifah, 2017, “*Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*”, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga

Burhanuddin Harahap, 2018, *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo*, , Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga



UIN SUSKA RIAU